Galejobs

FORMACIÓN

CURSO Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

En un mercado laboral en constante evolución, la formación continua de los profesionales debe ser una de sus prioridades.

En Galejobs somos conscientes de la importancia de la formación, tanto para la especialización de los alumnos en un sector determinado como para la apertura a sectores con más posibilidades laborales o, incluso, de nueva creación.

Nuestra metodología *on line* permite crear un entorno de aprendizaje activo y participativo a través de nuestro Campus Virtual, donde el alumno podrá acceder al manual formativo así como a los test de evaluación, foros de debate o videos explicativos de su curso.

CONTENIDOS

1. Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.

1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:

1.1.2. Mayores.

1.1.3. Personas con discapacidad.

1.1.4. Mujeres víctimas de maltratos.

1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:

1.2.1. Personas con enfermedades mentales graves.

1.2.2. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral

1.3. Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.

1.4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia:

1.4.1. Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática.

1.4.2. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos.

1.4.3. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.

1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio.

1.5.1. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio

1.5.2. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.

1.6. Proceso de clasificación de Agendas:

1.6.1. Agenda de felicitación.

1.6.2. Pruebas de familiarización.

1.6.3. Seguimiento.

1.6.4. Medicación.

1.6.5. Solicitar datos pendientes.

1.6.6. Revisión médica.

1.6.7. Alta hospitalaria.

1.6.8. Seguimiento incidencia técnica.

1.6.9. Agenda fin de ausencia.

1.6.10. Seguimiento expediente /equipo.

1.6.11. Compañía.

1.7. Programación de Agendas.

2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.

2.1. Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.

2.2. Técnicas de comunicación con personas usuarias:

2.2.1. Tipos de comunicación.

2.2.2. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.

2.2.3. Tratamiento de la llamada.

2.3. Tipologías de alarma.

2.3.1. Por pulsación del terminal.

2.3.2. Por activación de un dispositivo periférico.

2.4. Tipologías de llamadas entrantes:

2.4.1. Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...

2.4.2. Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...

2.4.3. Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...

2.5. Tipos de actuación y recursos.

2.5.1. Intervención sólo desde el centro de atención.

2.5.2. Movilización recursos de la empresa.

2.5.3. Movilización recursos ajenos a la empresa

2.5.4. Movilización recursos propios del usuario.

2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.

2.6.1. Nivel 1: Atención verbal.

2.6.2. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.

2.6.3. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.

2.7. Protocolos de actuación:

2.7.1. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.

2.7.2. Ante comunicaciones informativas.

2.7.3. Ante emergencias.

2.7.4. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.

2.7.5. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.

2.7.6. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento.

3.1. Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

3.1.1. Tipos de información.

3.2. Tipología de llamadas de seguimiento.

3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática.

3.3.1. Apartados y registros que lo componen.

3.3.2. Códigos de la aplicación informática.

3.4. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención

3.5. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.

3.5.1. Casos en los que se programa.

3.5.2. Técnicas de programación.

3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.

3.6.1. Tipos de informe.

3.6.2. Elementos que lo componen.

3.6.3. Técnicas para la elaboración de los informes.

METODOLOGÍA

En Galejobs, apostamos por una enseñanza activa, flexible y próxima. A través del Campus Virtual, el alumno podrá avanzar en el temario en el horario que considere más apropiado.

El campus Galejobs es un entorno virtual en 3D que reproduce todas las dependencias de un centro de estudios -aula, biblioteca, auditorio, cafetería…-. El alumno podrá acceder a todos los materiales y servicios que ofrece durante las 24h del día.

PRECIO Y DURACIÓN

El precio del curso es 209.00 € y su duración es de 90h.

Los alumnos deben de realizar el pago antes del inicio del curso. Una vez iniciado el curso el alumno dispondrá de 6 meses para finalizar el mismo. Pasado dicho período, expirará la licencia de uso online del curso contratado.

DIPLOMA ACREDITATIVO

El alumno obtendrá un certificado que acredite la realización de las 90 horas del curso.

INSCRIPCIÓN Y FORMAS DE PAGO

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

• Transferencia Bancaria o Ingreso en cuenta.

• Tarjeta de crédito.

Si lo desea, puede matricularse haciendo click aquí.